

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang menjadi sumber pembiayaan terbesar negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pembangunan tidak akan bisa tercapai dengan maksimal tanpa adanya dukungan pembiayaan yang memadai, untuk itulah pada sektor ini penerimaan dari dalam negeri terutama sektor pajak sangat diperlukan dalam rangka mencapai tujuan negara untuk menyejahterakan masyarakat.

Pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Pada APBN tahun 2013, 78% penerimaan dalam negeri Indonesia berasal dari pajak, sehingga penerimaan pajak menjadi sektor andalan pemerintah dalam pendanaan negara. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam empat tahun terakhir, sejak 2010 hingga 2013.

**Tabel 1.1**  
**Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2010/2013**

NO	TAHUN ANGGARAN	JUMLAH		PROSENTASE PAJAK:APBN
		APBN	PAJAK	
1	2010	995,3	723,3	73%
2	2011	1.210,60	873,9	72%
3	2012	1.358,20	1.016,20	75%
4	2013	1.529,70	1.193,00	78%

*Sumber: nota keuangan RI, Data Diolah*

Besarnya peranan pajak dalam APBN membuat pemerintah yang dalam hal ini melalui Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan usaha untuk meningkatkan

penerimaan pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru. Namun usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak saja, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri.

Pada dasarnya, pajak merupakan kontribusi wajib berdasarkan Undang-Undang, yang harus dibayar oleh seluruh wajib pajak tanpa mendapat imbalan secara langsung yang akan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Terdapat dua syarat seseorang untuk menjadi wajib pajak, yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Setiap orang telah memenuhi syarat subjektif sejak ia dilahirkan ke dunia, sedangkan syarat objektif terpenuhi ketika orang tersebut telah berpenghasilan di atas PTKP ( Penghasilan Tidak Kena Pajak ). Setiap warga negara Indonesia yang telah berpenghasilan di atas PTKP wajib membayar pajak, begitupun setiap badan usaha juga wajib terdaftar sebagai wajib pajak dan melakukan kewajiban perpajakannya.

Sekarang ini perekonomian Indonesia didominasi oleh kegiatan usaha yang berbasis pada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Perkembangan usaha-usaha kecil dan menengah yang dinamis membuat Direktorat Jenderal Pajak sulit untuk menjangkau usaha-usaha kecil dan menengah. Meskipun telah diberikan bagi Wajib Pajak berupa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun masih banyak juga usaha-usaha kecil menengah yang lepas dari jeratan pajak. Menurut Arianto

(2014) Wajib Pajak potensial masih banyak yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak. Penerimaan pajak sementara ini masih tergantung pada perusahaan besar dan menengah, penerimaan pajak dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) masih dibawah 2% (Arianto,2014).

Sementara itu Berdasarkan statistik UMKM dari Kementrian Koperasi dan UKM (2012) perkembangan jumlah UMKM di tahun 2012 berjumlah 56.534.592 unit,yang terbagi atas usaha mikro berjumlah 55.856.176unit, usaha kecil berjumlah 629.418unit dan usaha menengah berjumlah 48.997 unit, sedangkan untuk usaha besar sendiri berjumlah 4.968 unit ([www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id)).

Dengan berlakunya ketentuan Undang-Undang Perpajakan No 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang Undang No 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan Undang-Undang no 36 tahun 2008 tentang pajak penghasilan sebagai perubahan keempat dari Undang-Undang no 7 tahun 1983, sistem pemotongan dan pemungutan pajak di Indonesia khususnya pada Pajak Penghasilan (PPh) menganut sistem *self assessment*. Sistem pemungutan pajak ini memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung,memperhitungkan, menyetor dan melaporkan pajaknya. Dasar dari sistem ini adalah *voluntary compliance* dari masyarakat, tinggi rendahnya *compliance* masyarakat akan mempengaruhi jumlah penerimaan pajak yang pada giliran berikutnya berpengaruh pada jumlah dana yang tersedia untuk pembangunan Negara (Fadli, 2012).Hal ini kemudian menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak.



Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian Buchori (2007) menyebutkan bahwa faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak muslim adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang undang dan peraturan perpajakan serta faktor rasional. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Supadmi (2008) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik, akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan juga termasuk dalam pelayanan perpajakan.

Aspek kedua yang sangat berpotensi untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah dengan adanya penerapan sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, adanya sanksi perpajakan, baik itu merupakan sanksi administrasi maupun sanksi pidana diharapkan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Kemudian, dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, Wajib Pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Pada

dasarnya biaya biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak tersebut tidak memberatkan Wajib Pajak dan tidak menjadi faktor penghambat Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, namun menurut Adam Smith (dalam Arabella, 2012), diperlukan penerapan prinsip *efficiency*, selain prinsip *equality*, *certainty*, dan *convenience* atau yang dikenal dengan sebutan *four maxims* dalam pemungutan pajak. Sesuai dengan prinsip *efficiency*, pemungutan pajak disuatu negara harusnya dilaksanakan dengan cara sehemat mungkin dan biaya-biaya yang terkait dengan pemungutan pajak tidak lebih besar daripada pajak yang dipungut.

Biaya-biaya yang dipungut tersebut tidak hanya meliputi biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah melainkan juga biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak (*tax compliance cost*). Beberapa wajib pajak beranggapan bahwa sistem perpajakan kita khususnya pajak penghasilan masih terlalu kompleks. Kompleksitas peraturan tersebut ternyata menimbulkan tingginya biaya yang harus dikeluarkan oleh seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Sandford(1994) (dalam Arabella, 2013), *tax compliance cost* bukan hanya dalam artian uang (*direct money cost*), tetapi juga waktu (*time cost*) dan pikiran(*psychological cost*). Tingginya biaya kepatuhan pajak dapat menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak.

Penelitian serupa mengenai kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Arabella (2012). Dari ketiga variabel yang digunakan Arabella, ketiganya menunjukan pengaruh yang signifikan. Artinya, baik variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan maupun biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan Reza (2014) menunjukkan variabel kualitas pelayanan

secara terpisah tidak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Karsimiati (2009) dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu kepatuhan membayar pajak bumi bangunan, juga menunjukkan pengaruh negatif antara kepatuhan wajib pajak dengan variabel sanksi perpajakan.

Melihat adanya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik menggunakan variabel serupa yaitu Kualitas pelayanan dan Sanksi perpajakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, sedangkan alasan peneliti memilih variabel bebas biaya kepatuhan pajak adalah karena variabel tersebut masih jarang digunakan.

Peneliti memilih Kota Padang sebagai tempat penelitian karena berdasarkan data BPS Kota Padang tahun 2012 terlihat bahwa pertumbuhan kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah paling banyak terjadi di Kota Padang dibanding Kabupaten/Kota lainnya di Sumatera Barat, dengan total 42.268 unit UMKM yang terdiri dari 870 unit usaha mikro, 26.166 usaha kecil serta 15.245 unit usaha menengah dan besar. Jumlah ini sangat berpotensi untuk menghasilkan penerimaan pajak dari sektor UKM, akan tetapi bagi pelaku UKM pajak masih dilihat sebagai beban, yang sebisa mungkin harus dihindari.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Padang.”**



## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
3. Bagaimana pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
4. Apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM dalam membayaar pajak.

## **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan masalah yaitu variabel independen yang diteliti adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. Variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di kota Padang.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah(UKM) dalam membayar pajak.

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam ilmu perpajakan sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat terkhususnya pelaku usaha kecil menengah untuk lebih memahami fungsi pajak dan manfaat pajak baik bagi diri pribadi maupun bagi kelangsungan negara Indonesia.
3. Selain itu penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan agar dapat digunakan sebagai pembandingan untuk penelitian selanjutnya, dan diharapkan mampu mendorong peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **1.6. Sistematika Penulisan**



Sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab satu merupakan pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Bab dua merupakan tinjauan pustaka. Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendasari penelitian, tinjauan umum mengenai variabel dalam penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian. Bab tiga merupakan metode penelitian. Bab ini menguraikan tentang bentuk penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian, uji kualitas data dan metode analisis data.

Bab empat merupakan hasil dan pembahasan. Bab ini berisi tentang uraian mengenai pelaksanaan penelitian, hasil dan analisis permasalahan deskripsi statistik mengenai sampel penelitian, variabel-variabel data dan interpretasi serta hasil pengujian terhadap jawaban ditolak atau diterimanya hipotesa yang telah dibuat sebelumnya. Bab 5 merupakan kesimpulan dan saran. Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh setelah dilakukan penelitian. Selain itu, disajikan keterbatasan serta saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.